



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 101/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SPONTON / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 2554/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 27 febbraio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. Sponton, del 7 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Sponton, intestatario dell'utenza telefonica n. 0425474xxx, ha contestato la fatturazione di importi non riconosciuti a titolo di "*addebito decoder Timvision*" da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 18 dicembre 2015 acquistava on line il decoder Timvision al prezzo speciale di euro 1,00 e nell'immediato riceveva mail di conferma dell'acquisito e di addebito del relativo importo nella prima fattura utile. Di seguito, alla ricezione del conto n. RE0412528 emesso in data 5 febbraio 2016 riscontrava l'addebito dell'importo di euro 48,00 a titolo di "*addebito decoder Timvision*" e con ripetuti reclami nei mesi di aprile, maggio e giugno 2016 chiedeva l'emissione di una nota di credito di euro 48,00 quale differenza tra importo fatturato e importo dovuto. Solo dopo l'avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Veneto, la società Telecom Italia S.p.A. accreditava nella fattura del mese di agosto 2016 il relativo importo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il risarcimento dei danni morali e materiali nella misura di euro 3.500,00;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Telecom Italia S.p.A. con nota del 15 febbraio 2017, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria, ha rappresentato che "*a cavallo tra il 2015 ed il 2016 era presente una promozione nel sito web per la vendita del decoder Timvision ad euro 1,00. Il cliente ha contestato l'addebito di euro 49,00, in luogo di euro 1,00. Con la segnalazione del 21 giugno 2016 si risponde positivamente al reclamo disponendo l'accredito di euro 48,56 con imputazione "inserimento errato dell'importo presente sul conto di agosto 2016"*".

## **3. Motivazione della decisione**

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Nel caso di specie, va evidenziata la condotta operosa assunta dalla società Telecom Italia S.p.A., in quanto la stessa ha documentato, nel corso della presente istruttoria, di avere riconosciuto l'accredito di euro 58,56, quale importo maggiore della differenza di euro 48,00 da rimborsare, e di avere gestito la posizione amministrativa contabile, ancor prima dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 8 novembre 2016 innanzi al CORECOM Veneto. *Ergo*, atteso che la liquidazione dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, la richiesta dell'istante di cui al punto i), non deve ritenersi accoglibile.

Alla luce di quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Sponton, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 27 febbraio 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi